

DAFTAR PUSTAKA

- Admajasari, Artin Irianti Prasetya. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Alma, Buchari. 2002. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfa Beta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisaan Dengan SPSS. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cronin and Taylor. 1994. *“Serfperf Versus Servqual : Reconciling Performance – Based and Perception – Minus. Expectations Measurement of Service Quality”*. Journal of Marketing. Vol. 58, January 1994.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hadi, Sutrisno. 2004. Analisis Regresi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 2007. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan dan Wijaya, Farid. 2000. PEMASARAN Prinsip dan Kasus. Edisi Kedua. BPFE : Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa – Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2012. Manajemen Perbankan. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management Analysis, Planing, Implementation and Control*. Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, New jersey.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dkk, Edisi Milenium, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benjamin Molan. Jakarta. : Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006. *Marketing Management, Twelfth edition, New Jersey: Pearson Education, Inc.*
- Kustiana, Ana. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Yang Ditawarkan Koperasi Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (Ksu) Dana Mulia Karanganyar. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lytle. 1996. *What Do You Customer Really Want* (Cara Jitu Memuaskan Pelanggan) Alih Bahasa Agus Sharno. Jakarta: Kencana Media Grup.
- Mc Carthy, Jerome, E. Dan William D. Perreault, Jr., 2003, Edisi Kelima, Penerbit CV. Intermedia, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2001. *Afanajemen Mutu Terpadu (Fotal Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Orville C. Walker, Boyd. Harper W, Larreche, Jean Claude. 2005. Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, *et.al*, 1985, Pelayanan Pelanggan yang Sempurna, Kunci Ilmu, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., and Barry, L.L. 1998. Manajemen Mutu Terpadu: *total Quality manajemen*, Journal Marketing. Vol. 2.
- Parasuraman., A Valerie, A Zeithaml and Leonard L, Berry (1988), “*A Multiple Item Scale for Measuring Consume Perception on Future Research*”. Journal of Marketing, Vol 49 No. 1.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml L. Berry, 1985. *Conceptual Model Of Service Quality and It's Implication For Future Research, Journal Of Marketing*.
- Saladin, Djaslim. 2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.
- Stanton, William J. 1981, *Fundamental of Marketing*, Mc. Graw Hill Inc.
- Stanton J, William. 2000. Prinsip Pemasaran. Jilid I. Jakarta: Erlangga.

- Swastha, Basu DH. 2010. Manajemen Penjualan. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kelimabelas. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Jakarta: CAPS.
- Swastha, Basu DH. 2006. Manajemen Penjualan Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. "Strategi Pemasaran". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Edisi 1. Malang: Penerbit Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.
- William J. Stanton. 1998. Prinsip Pemasaran, jilid 1, Edisi 7, Erlangga, Jakarta.
- Yamit, Zulia. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonseia.
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, A. L.L Berry, 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: Mc Graw.